

राजमार्गका होटेल अर्थतन्त्र: महेन्द्र राजमार्गका होटेल र स्थानीय उत्पादन

पुष्पा ठाकुर *

१. परिचय

यस अनुसन्धान प्रतिवेदनको मुख्य उद्देश्य महेन्द्र राजमार्गको एक होटेलको सञ्चालन, आर्थिक योगदान, स्थानीय उत्पादनसँगको सम्बन्ध, र ग्राहकहरूको अनुभवलाई विश्लेषण गर्नु हो। नेपालमा सडक यातायातको मार्गहरूमा रहेका होटेलहरू यात्रुहरूको आवश्यकता पूर्ति गर्ने मात्र होइन, स्थानीय रोजगारी, किसानहरूको आय स्रोत, र पर्यटन विकासको आधारस्तम्भ पनि हुन्। यस अध्ययनले सङ्कलित तथ्याङ्क, अवलोकन, र अन्तर्वार्ताहरूको आधारमा होटेलको दैनिक कार्यप्रणाली, ग्राहकको व्यवहार, स्थानीय आपूर्ति श्रृंखला, र प्रशासनिक पक्षहरूको विवरण प्रस्तुत गर्दछ।

२. पृष्ठभूमि

महेन्द्र राजमार्ग नेपालको प्रमुख राष्ट्रिय राजमार्ग हो, जसले पूर्वपश्चिम जोड्दछ। यो मार्ग यातायातको हब भएकोले यसका साथै धेरै होटेल, रेस्टुरेन्ट, र खाने आवासहरू स्थापित भएका छन्। यी होटेलहरूले देशभरी यात्रा गर्ने व्यक्ति, व्यापारी, र पर्यटकहरूलाई सेवा प्रदान गर्छन्। ती मध्ये केही होटेलहरू स्थानीय किसानहरूबाट उत्पादन सामग्री खरिद गरेर स्थानीय अर्थतन्त्रलाई सहयोग पुर्याउँदछन् भने केहीले राष्ट्रिय तहमा आपूर्ति श्रृंखला बिस्तार गरेका छन्। यस अध्ययनको केन्द्र महेन्द्र राजमार्गमा रहेको एक होटेलमा केन्द्रित छ, जसले ग्राहक सेवा, स्थानीय सामग्री प्रयोग, र सामाजिक-आर्थिक प्रभावलाई प्रतिनिधित्व गर्दछ।

३. अनुसन्धानका उद्देश्यहरू

- होटेलको सञ्चालन प्रणाली, सेवा प्रवाह, र ग्राहक व्यवहारको अध्ययन गर्नु।
- होटेलमा प्रयोग हुने स्थानीय उत्पादनको भूमिका र किसानहरूसँगको सम्बन्ध विश्लेषण गर्नु।
- होटेलको आर्थिक योगदान, आम्दानी, र कर तिर्ने प्रवृत्ति बुझ्नु।
- ग्राहकहरूको सन्तुष्टि, समस्या, र सुझावहरू सङ्कलन गर्नु।
- स्थानीय प्रशासन र होटेल बीचको अन्तरसम्बन्ध र अनुगमन प्रक्रियाको मूल्याङ्कन गर्नु।

४. समस्या कथन/ अनुसन्धान प्रश्न

समस्या कथन:

नेपालको प्रमुख राजमार्गहरूमा रहेका होटेलहरूले यात्रुहरूलाई आधारभूत सेवा प्रदान गर्दै स्थानीय अर्थतन्त्रमा योगदान पुर्याउँदछन्। तथापि, यी होटेलहरूको सञ्चालनमा स्थानीय उत्पादनको प्रयोग, गुणस्तर नियन्त्रण, ग्राहक सन्तुष्टि, र प्रशासनिक अनुगमनका विषयमा व्यवस्थित अध्ययनको अभाव रहेको छ।

अनुसन्धान प्रश्नहरू:

- होटेलको दैनिक गतिविधि र ग्राहक प्रवाहमा कस्ता पाटनहरू देखिन्छन्?
- होटेलले स्थानीय किसानबाट कुन सामग्री खरिद गर्दछ र यसले स्थानीय अर्थतन्त्रलाई कसरी प्रभाव पार्दछ?
- ग्राहकहरूको सेवा सन्तुष्टि र उनीहरूको सुझावहरू के के छन्?
- होटेल सञ्चालनमा सरकारी अनुगमन र कर प्रणालीको भूमिका के हो?
- होटेलको आर्थिक स्थिरता र भविष्यको सम्भावनाहरू के छन्?

५. सन्दर्भ सामग्री अध्ययन

नेपालमा सडककिनार होटेलहरूको अर्थतन्त्र र सामाजिक भूमिकाबारे धेरै अध्ययन भएका छन्। अधिकांश अध्ययनहरूले यी होटेलहरू यातायात क्षेत्रको अभिन्न अंग भएको र स्थानीय रोजगारी सिर्जना गर्ने कुरा उल्लेख गरेका छन्। स्थानीय कृषि उत्पादनलाई होटेलहरूले समावेश गर्नाले किसानहरूको आयमा सीधा प्रभाव पर्ने, सामग्रीको ताजगी र गुणस्तर सुधारने, र खाद्य सुरक्षा बढाउने कुरा पनि अनुसन्धानहरूमा देखिन्छ। त्यस्तै, ग्राहक सेवा र गुणस्तर प्रबन्धनका लागि नियमित अनुगमन र प्रशिक्षणको आवश्यकता समेत रेखाङ्कित गरिएको छ।

६. अनुसन्धान विधि

यस अनुसन्धानमा गुणात्मक र मात्रात्मक दुवै विधिहरू प्रयोग गरिएको छ।

- **अवलोकन विधि:** होटेलको वरपर बसेर गाडी आवागमन, ग्राहक व्यवहार, र सेवा प्रवाहको अवलोकन गरिएको।
- **अन्तर्वार्ता विधि:** होटेल मालिक, कर्मचारी, ग्राहक, स्थानीय किसान, र प्रशासनिक अधिकारीहरूसँग संरचित र अर्ध-संरचित अन्तर्वार्ता लिइएको।
- **प्रश्नावली:** ग्राहकहरूको लागि प्रश्नावली तयार गरी सन्तुष्टि र सुझाव सङ्कलन गरिएको।
- **दस्तावेज अध्ययन:** होटेलको बिक्री र कर सम्बन्धी रेकर्ड, स्थानीय नीति पत्रहरू अध्ययन गरिएको।

७. जानकारी, तथ्याङ्क, सूचना सङ्कलन

यस अनुसन्धानको आधारभूत चरणमा विभिन्न स्रोतहरूबाट व्यवस्थित रूपमा सूचना सङ्कलन गरिएको थियो। सङ्कलन प्रक्रियालाई निम्नलिखित उप-विभागहरूमा विस्तारपूर्वक वर्णन गरिएको छ:

७.१ अवलोकन विधिबाट सङ्कलन:

अनुसन्धानकर्ताले पौष ५ देखि पौष १० सम्म, बिहान ७:०० बजेदेखि अपरान्ह ५:०० बजेसम्म महेन्द्र राजमार्गको निर्धारित होटेलको वरिपरि अवस्थिति गरी प्रत्यक्ष अवलोकन गरिन्। यसको लागि एक निश्चित अवलोकन चेकलिस्ट (Observation Checklist) तयार गरिएको थियो। चेकलिस्टमा गाडीको प्रकार, नम्बर, यात्रुको लिङ्ग, उमेर समूह, होटेल प्रवेश गर्ने र नगर्नेको अनुपात, होटेलमा बस्ने औसत समय, खाना खाँदा गरिएको कुराकानीको प्रकृति, होटेल कर्मचारीको सेवा शैली, र वरिपरिको वातावरण समावेश थिए। अवलोकनलाई चार प्रमुख समय खण्डमा विभाजन गरिएको थियो जसले व्यवसायिक चरम घडी (Peak Hours) र सामान्य घडी (Off-Peak Hours) को तुलनात्मक चित्र प्रस्तुत गर्यो। अवलोकन कार्यमा डिजिटल घडी, काउन्टर र क्यामेराको प्रयोग गरिएको थियो। अवलोकनबाट प्राप्त कच्चा तथ्याङ्कलाई प्रतिदिन साँझ एक निश्चित प्रारूपमा सारणीकरण गरिएको थियो।

७.२ अन्तर्वार्ताबाट सङ्कलन:

प्राथमिक तथ्याङ्क सङ्कलनको मुख्य साधन गहन अन्तर्वार्ता (In-depth Interview) थियो। यसका लागि छवटा समूहका विभिन्न हितधारकहरूसँग पृथक्-पृथक् प्रश्नावली तयार गरिएको थियो:

- **होटेल मालिक/प्रबन्धक:** यस समूहसँग व्यवसायिक इतिहास, दैनिक कार्यसंचालन, आपूर्तिकर्ता सम्बन्ध, वित्तिय प्रबन्धन, कर तिर्ने प्रक्रिया, र प्रशासनिक अनुभवबारे २० वटा संरचित प्रश्नहरू सोधिएको थियो। अन्तर्वार्ता लगभग एक घण्टा लामो थियो र यसलाई रेकर्ड गरी पछि लिपिबद्ध (Transcribe) गरिएको थियो।
- **होटेल कर्मचारी:** सेवा दिने प्रक्रिया, ग्राहक व्यवहार, चुनौतीहरू, र आन्तरिक प्रशिक्षणबारे १५ वटा प्रश्नहरू सोधिएको थियो।
- **ग्राहक यात्री:** ८-१० जना यात्रीहरूसँग खानाको गुणस्तर, मूल्य, सेवाको गति, सफाइ र व्यवहारबारे छोटो अन्तर्वार्ता लिइएको थियो। यसमा यात्राको उद्देश्य (व्यापार/भ्रमण/निजी) पनि समावेश थियो।
- **स्थानीय किसान (आपूर्तिकर्ता):** दुई जना किसानसँग आपूर्ति गरिने सामान, मूल्य निर्धारण, सम्झौता, लाभ र समस्याबारे अन्तर्वार्ता लिइएको।
- **स्थानीय व्यापारी/शिक्षक:** होटेलले स्थानीय अर्थतन्त्रमा पारेको प्रभावबारे तीन जनासँग कुराकानी गरिएको।

- **नगरपालिका/प्रशासनिक अधिकारी:** होटेल अनुगमन प्रक्रिया, कर संकलन र नीतिगत पक्षबारे जानकारी लिइएको।

७.३ प्रश्नावली सर्वेक्षणबाट सङ्कलन:

ग्राहकहरूको व्यवस्थित मत सङ्कलन गर्न ३० वटा प्रश्नावली (Questionnaire) तयार गरिएको थियो। प्रश्नावलीमा दुई भाग थिए: (क) बन्द प्रश्न (Multiple Choice) जसमा गुणस्तरलाई १ देखि ५ को स्केलमा मूल्याङ्कन गर्न लगाइएको थियो, र (ख) खुला प्रश्न (Open-ended) जसमा सुझाव र टिप्पणी लिइएको थियो। यी प्रश्नावलीहरू होटेलमा आउने विभिन्न समयमा यात्रुहरूलाई वितरण गरिएको थियो र फिर्ता दर लगभग ८०% थियो।

७.४ दस्तावेज समीक्षाबाट सङ्कलन:

होटेल स्वामीको सहमतिमा, व्यवसाय दर्ता प्रमाणपत्र, कर तिरेको रसिद, र केही महिनाको बिक्री रकम रेकर्ड (Sales Ledger) को समीक्षा गरिएको थियो। साथै, स्थानीय नगरपालिकाको होटेल सञ्चालन सम्बन्धी नीति दस्तावेजहरू पनि अध्ययन गरिएको थियो।

७.५ फोटोग्राफी र भिडियो अभिलेखन:

अवलोकन कार्यलाई प्रमाणिक बनाउन र विश्लेषणको लागि सहज बनाउन होटेलको बाह्य र आन्तरिक वातावरण, ग्राहकहरूको घुइँचो, र खाना तयारीको प्रक्रियाका केही फोटो र छोटो भिडियो क्लिपहरू लिइएको थियो। यी दृश्य सामग्रीहरूले तथ्याङ्कलाई जीवन्त र प्रासंगिक बनाउन मद्दत गरेको थियो।

८. जानकारी, तथ्याङ्क, सूचना प्रस्तुति

सङ्कलित जानकारीहरूलाई व्यवस्थित, सुबोध र दृश्यात्मक रूपमा प्रस्तुत गर्नु यस अनुसन्धानको महत्त्वपूर्ण चरण थियो। यहाँ तथ्याङ्क प्रस्तुतिकरणका केही प्रमुख आयामहरू विस्तारपूर्वक दिइएको छ:

८.१ अवलोकन तथ्याङ्कको विस्तृत प्रस्तुति:

माथि उल्लेखित तालिका बाहेक, थप अवलोकन तथ्याङ्कहरू निम्नानुसार छन्:

बिहान ९:००-१०:००: यो समयमा गाडीको घुइँचो केही कम हुन्छ। औसत ८ वटा गाडी (बस ३, माइक्रो ३, कार २) र ३० जना यात्रु देखियो। होटेलमा १२ जना प्रवेश गरे। यस समयमा प्रायः ग्राहकहरूले चिया र स्न्याक्स मात्र लिएर छिटो छिटो यात्रा जारी राखेका थिए। गाडी रोक्ने औसत समय ३-७ मिनेट थियो।

दिउँसो १२:००-१:००: यो दिउँसोको खानाको प्राथमिक समय हो। १८ वटा गाडी (बस ८, माइक्रो ६, ट्रक २, कार २) र ६५ जना यात्रु देखियो। होटेल भर्खरै भएकोले ४० जनाले खाना खाए। दालभात, तरकारी र आचार सबैभन्दा बढी माग भएको खाना थियो। गाडी रोक्ने औसत समय २०-३० मिनेटसम्म पुगेको थियो किनभने ट्रक चालकहरूले आराम गर्ने गरेका थिए।

८.२ ग्राहक प्रतिक्रियाको वर्गीकृत प्रस्तुति:

ग्राहकहरूबाट प्राप्त प्रतिक्रियाहरूलाई विषयवस्तु अनुसार वर्गीकृत गरिएको छ:

- खानाको स्वाद र गुणस्तर: ७०% ग्राहकले स्वादलाई उत्कृष्ट (Rating 4/5 भन्दा माथि) बताए। २०% ले मध्यम (3/5) र १०% ले सुधार आवश्यक (2/5) बताए। मोमो र चियाको स्वाद सर्वाधिक प्रशंसित भएको थियो।
- मूल्य प्रतिस्पर्धा: लगभग ६०% ग्राहकले मूल्यलाई उचित (Reasonable) बताए, २५% ले सस्तो (Cheap) र १५% ले केही महँगो (Slightly Expensive) बताए। बिरयानी र मटन करी जस्ता परिकारहरूको मूल्य केही बढी महसुस गरिएको थियो।

- सेवा र व्यवहार: ८५% ग्राहकले कर्मचारीको व्यवहार मिलनसार र सहयोगी पाए। केही बिहानको व्यस्त समयमा सेवा दिला भएको गुनासो थियो।
- सफाइ र वातावरण: होटेल भित्र र शौचालयको सफाइ उचित रहेको ७५% ग्राहकले बताए। तथापि, बाहिरको बसपार्क क्षेत्र धुलोमय र असफा रहेको टिप्पणी थियो।

८.३ स्थानीय आपूर्ति शृंखलाको तथ्याङ्क:

होटेलले स्थानीय रूपमा निम्न सामग्रीहरू खरिद गर्दछ:

- तरकारी (प्याज, आलु, टमाटर, हरियो साग): दैनिक १०-१५ किलोग्राम, स्थानीय बजारभन्दा १०% बढी मूल्यमा किसानबाट सिधै।
- दूध र दही: दैनिक २०-२५ लिटर, स्थानीय गोठालोबाट।
- फलफूल (कागती, सुन्तला): साप्ताहिक ५-७ किलोग्राम, मौसम अनुसार। यस आपूर्तिले होटेललाई ताजा सामग्री पाउन मद्दत गरेको छ भने किसानहरूलाई निश्चित बजार र उचित मूल्य प्रदान गरेको छ।

८.४ प्रशासनिक अनुगमन सम्बन्धी तथ्याङ्क:

नगरपालिका अधिकारीको अन्तर्वार्ता अनुसार, यस क्षेत्रमा रहेका ३० वटा होटेलहरूमध्ये लगभग ७०% ले समयमै कर तिर्छन्। अनुगमन टोलीले जाँच गर्ने प्रमुख बुँदाहरू हुन्: खाद्य सुरक्षा प्रमाणपत्र, कर्मचारीको स्वास्थ्य जाँच, रसोईघरको सफाइ, पानीको गुणस्तर, र अपशिष्ट व्यवस्थापन। अनुगमनमा आएका ४०% होटेलहरूलाई सफाइसम्बन्धी सुझाव दिइएको र १०% लाई औपचारिक चेतावनी (Warning Notice) जारी गरिएको तथ्याङ्क छ।

९. विश्लेषण

सङ्कलित तथ्याङ्कहरूको सावधानीपूर्वक विश्लेषणले निम्नलिखित महत्त्वपूर्ण तथ्यहरू प्रकट गर्दछ:

९.१ यातायात प्रवाह र व्यवसायिक चक्र:

तथ्याङ्कले देखाएको छ कि महेन्द्र राजमार्गको यातायात प्रवाह सीधै होटेलको व्यवसायसँग जोडिएको छ। बिहान ७:००-९:०० र दिउँसो १२:००-२:०० यी दुई चरम घडीहरू हुन्। यी समयमा यात्रुहरू खाना खान र आराम गर्न प्राथमिकता दिन्छन्। यसले होटेललाई आफ्नो कर्मचारी संख्या र खाना तयारीको योजना गर्न रणनीतिक अवसर प्रदान गर्दछ। अपरान्हको समयमा गाडी रोक्ने समय छोटो हुनुको कारण यात्रुहरू लक्ष्यस्थान नजिक पुगिसकेका हुन्छन् र हतार हुन्छन्।

९.२ ग्राहक प्राथमिकताको सामाजिक-सांस्कृतिक अर्थ:

चिया, मोमो र दालभातको लोकप्रियताले नेपाली खानाको सांस्कृतिक पहिचानलाई इडित गर्दछ। चिया सदी र थकान मेटाउने सस्तो उपाय हो भने मोमोले आधुनिकता र परम्पराको मिश्रण प्रतिनिधित्व गर्दछ। दालभातको उच्च मागले यो होटेलमा दीर्घकालीन यात्रु (ट्रक चालक, दूरस्थ क्षेत्रबाट आएका) बढी हुन्छन् भन्ने संकेत दिन्छ, किनभने यो खाना पौष्टिक र पेट भर्ने मानिन्छ।

९.३ स्थानीय आपूर्ति शृंखलाको आर्थिक मूल्याङ्कन:

होटेलले स्थानीय किसानबाट सामान खरिद गर्नुको केही स्पष्ट फाइदाहरू छन्: (क) यातायात लागत कम हुन्छ, (ख) सामग्री ताजा हुन्छ जसले गुणस्तर सुधार्छ, (ग) स्थानीय अर्थतन्त्रमा पैसा वर्तुलाकार (Circulate) हुन्छ, र (घ) किसानहरूसँग विश्वासको सम्बन्ध कायम हुन्छ। यसले "स्थानीयकरण" (Localization) को अर्थशास्त्रलाई सहयोग गर्दछ। तथापि, चुनौती पनि छ: किसानहरूबाट नियमित आपूर्ति, मूल्य स्थिरता, र गुणस्तर नियन्त्रण।

९.४ सेवा गुणस्तर र ग्राहक सन्तुष्टिको सम्बन्ध:

विश्लेषणले देखाउँदछ कि ग्राहक सन्तुष्टि केवल खानाको स्वादमा मात्र नभएर समग्र अनुभव (Overall Experience) मा निर्भर गर्दछ। यसमा सेवाको गति, कर्मचारीको मुस्कान, सफाइ, र मूल्य समावेश छ। जबकि अधिकांश ग्राहक सन्तुष्ट छन्, तर केही विशिष्ट समयमा सेवाको गति ढिला हुने र केही परिकारहरूमा मसालाको असन्तुलन भएको गुनासोले होटेललाई गुणस्तर नियन्त्रण (Quality Control) को लागि निरन्तर प्रयास गर्न आवश्यकता देखाउँदछ।

९.५ प्रशासनिक ढाँचाको भूमिका र प्रभाव:

नियमित अनुगमनले होटेललाई कानूनी दायरामा रहन बाध्य त गर्दछ, तर यसले सकारात्मक पक्षमा मानकीकरण (Standardization) लाई पनि प्रोत्साहन दिन्छ। जस्तै, सफाइको लागि सुझावहरूले होटेललाई आफ्नो कमजोरी बुझ्न मद्दत गर्दछ। तर, अनुगमन प्रक्रिया यदि अत्यधिक नौलो (हस्तक्षेपपूर्ण) वा भ्रष्टाचारयुक्त भयो भने, साना व्यवसायहरूको लागि यो अभिशाप पनि हुन सक्छ। यस होटेलको अवस्थामा, अनुगमनलाई सहयोगात्मक र निष्पक्ष पाइएको छ।

९.६ आर्थिक व्यवहार्यता र सामाजिक जिम्मेवारी:

दैनिक १५,०००-२५,००० रुपैयाँ आम्दानी र १०-१५% नाफाको दरले यो होटेल सानो तर स्थिर व्यवसाय हो भन्ने संकेत दिन्छ। यसले स्थानीय स्तरमा ४-५ जना प्रत्यक्ष रोजगारी (कुक, वेटर, सफाई कर्मचारी) सिर्जना गरेको छ। स्थानीय कर तिर्नुले यसले सामाजिक जिम्मेवारी (Social Responsibility) पनि निभाएको छ। यसरी, होटेलले आर्थिक, सामाजिक र प्रशासनिक तीनै क्षेत्रमा योगदान दिँदै आएको छ।

१०. निचोड

यस विस्तृत अनुसन्धानले यो निष्कर्षमा पुग्छ कि महेन्द्र राजमार्गको यो होटेल केवल खाना बेच्ने स्थान मात्र होइन, एक जीवन्त सामाजिक-आर्थिक इकाई (Socio-economic Unit) हो। यसले यातायात सेवाको एक अभिन्न अंगको रूपमा काम गर्दै स्थानीय किसान, कर्मचारी, र ग्राहकहरू बीचको सेतो (Bridge) को भूमिका खेलेको छ। अवलोकनले यसको व्यवसायिक चरम घडी र ग्राहक प्रवृत्ति स्पष्ट देखाएको छ। ग्राहकहरूको प्रतिक्रियाले सेवा र गुणस्तरप्रति उनीहरूको अपेक्षा र सन्तुष्टिको स्तर प्रकट गरेको छ। होटेलले अपनाएको स्थानीय आपूर्ति मोडेलले स्थानीयकरणको अर्थशास्त्रलाई बलियो बनाएको छ। प्रशासनिक अनुगमनले यसलाई नियमानुसार चलाउन प्रेरित गरेको छ भने पनि यो सम्बन्ध सहकार्यात्मक रहेको छ। समग्रमा, होटेलले आफ्नो सानो सीमाभित्र रहँदै पनि क्षेत्रीय अर्थतन्त्र र यातायात सेवामा ठूलो योगदान दिएको छ। तथापि, गुणस्तर नियन्त्रण, मेनु विविधीकरण, र अत्यधिक व्यस्त समयमा सेवा प्रबन्धन जस्ता क्षेत्रहरूमा निरन्तर सुधारको आवश्यकता रहने छ।

११. निष्कर्ष

यस अनुसन्धानबाट प्राप्त मुख्य निष्कर्षहरू निम्नानुसार छन्:

- यातायात-आधारित व्यवसायको गतिशीलता: राजमार्गको होटेलहरूको व्यवसायिक सफलता सिधै यातायात प्रवाहमा निर्भर हुन्छ। बिहान र दिउँसोको चरम घडी (Peak Hours) मा सेवा सञ्चालनको रणनीति (जस्तै: छिटो खाना, थप कर्मचारी) अपनाउनु आवश्यक छ। होटेलहरू यातायात ढोका (Transport Hubs) को रूपमा कार्य गर्दछन्।
- स्थानीय आपूर्ति श्रृंखलाको द्वैध लाभ: होटेलद्वारा स्थानीय किसानबाट सामग्री खरिद गर्नुले द्वैध लाभ (Win-Win Situation) सिर्जना गर्दछ। होटेललाई ताजा र सस्तो सामग्री पाउन मद्दत हुन्छ भने किसानलाई निश्चित आय स्रोत र बजार पहुँच प्राप्त हुन्छ। यसले सामुदायिक अर्थतन्त्रलाई सुदृढ बनाउँदछ।
- ग्राहक सन्तुष्टिको बहुआयामिक स्वरूप: आधुनिक ग्राहकको सन्तुष्टि बहुआयामिक (Multidimensional) छ। स्वाद, मूल्य, सेवा गति, वातावरणको सफाइ, र कर्मचारीको व्यवहार सबैले समग्र अनुभव निर्माण गर्छन्। यस होटेलले धेरै क्षेत्रमा राम्रो प्रदर्शन गरेको छ तथापि निरन्तर प्रतिक्रिया (Feedback) लिने र सुधार गर्ने संस्कृति विकास गर्न आवश्यक छ।

- प्रशासनिक अनुगमनको सन्तुलित भूमिका: प्रभावकारी तर सहयोगात्मक अनुगमन प्रक्रिया साना व्यवसायहरूको विकासको लागि अनिवार्य छ। यस केसमा, नगरपालिकाले अनुगमनलाई नियामक (Regulator) साथै सल्लाहकार (Advisor) को रूपमा सञ्चालन गरेको देखिन्छ, जुन सराहनीय छ। यसले व्यवसायलाई कानूनमै रहन प्रोत्साहन दिन्छ।
- सामाजिक-आर्थिक स्थिरताको स्रोत: यस्ता साना होटेलहरू स्थानीय स्तरमा रोजगारी सिर्जना, कर राजश्व उत्पादन, र समुदायलाई सेवा प्रदान गरेर सामाजिक-आर्थिक स्थिरता (Socio-economic Stability) को महत्वपूर्ण स्रोत बन्छन्। यिनीहरू आपतकालीन समयमा (जस्तै: लकडाउन, प्राकृतिक प्रकोप) स्थानीय जनताको लागि महत्वपूर्ण सेवा केन्द्र पनि हुन्छन्।
- भविष्यको सम्भावना र चुनौती: पर्यटन विकास र सडक यातायात बढ्दो जाने भविष्यमा यस्ता होटेलहरूको भूमिका अझ बढ्ने छ। तर, बढ्दो प्रतिस्पर्धा, ग्राहकको बदल्दो माग, र बढ्दो लागत (जस्तै: खाना तेल, ग्यास) जस्ता चुनौतीहरूसँग जुड्न पनि पर्नेछ। नवीनता (Innovation) र गुणस्तरमा ध्यान दिएर मात्र यिनीहरू टिकाउ रहन सक्छन्।

१२. थप अध्ययनका लागि सुझाव

यस अनुसन्धानले केही नयाँ प्रश्नहरू जन्माएको छ र निम्नलिखित विषयहरूमा थप गहन अध्ययन गर्न सुझाव दिइन्छ:

- **तुलनात्मक अध्ययन:** विभिन्न भू-भागमा रहेका राजमार्गीय होटेलहरू (जस्तै: तराईको सिधे राजमार्ग र पहाडको करिबो राजमार्ग) को व्यवसाय मोडेल, ग्राहक प्रवृत्ति, र आर्थिक योगदानको तुलनात्मक अध्ययन गर्नु। यसले क्षेत्रिय भिन्नताको प्रभाव बुझ्न मद्दत गर्छ।
- **स्थानीय आपूर्ति श्रृंखलाको गहन अर्थशास्त्र:** स्थानीय किसान र होटेल बीचको आपूर्ति श्रृंखलाको गहन अर्थशास्त्रिय विश्लेषण गर्ने। यसमा लेनदेन लागत (Transaction Cost), मूल्य निर्धारण कारक, र दीर्घकालीन सम्झौताको प्रभावलाई अध्ययन गर्न सकिन्छ।
- **डिजिटल मार्केटिङको प्रभाव:** सामाजिक सञ्जाल (फेसबुक, व्हाट्सएप) र ऑनलाइन खाद्य वितरण प्लेटफर्म (जस्तै: फूडम्यान्डु) ले यस्ता पारम्परिक होटेलहरूको व्यवसायमा कस्तो प्रभाव पारेको छ भन्ने अध्ययन गर्नु। के यिनले ग्राहक पहुँच बढाएको छ वा पारम्परिक ग्राहक घटाएको छ?
- **गुणस्तर प्रबन्धन र ग्राहक विश्वास:** होटेलहरूले खाद्य सुरक्षा र गुणस्तर प्रबन्धनका लागि कस्ता आन्तरिक प्रणालीहरू (Internal Systems) अपनाएका छन् र यसले ग्राहकको विश्वास र ब्रान्ड वफादारी (Brand Loyalty) मा कस्तो असर पार्छ भन्ने कसोरिय अध्ययन गर्नु।
- **विपदा व्यवस्थापनमा भूमिका:** COVID-19 महामारी वा भूकम्प जस्ता विपदाहरूको समयमा यी होटेलहरूले स्थानीय समुदायलाई कस्तो सेवा (जस्तै: खाना वितरण, अस्थायी आश्रय) प्रदान गरे र यसले उनीहरूको व्यवसायिक टिकाउपन (Business Resilience) मा कस्तो असर पर्यो भन्ने अध्ययन गर्नु।
- **नीतिगत अध्ययन:** साना र मध्यम होटेल व्यवसायलाई प्रोत्साहन दिन सरकार र नगरपालिकाले कस्ता नीतिगत हस्तक्षेपहरू (Policy Interventions) गर्न सक्छन्? कर छूट, सब्सिडी, प्रशिक्षण, र सरल ऋण उपलब्धता जस्ता विषयहरूमा अध्ययन गरी एक नीति प्रस्ताव (Policy Brief) तयार गर्नु।
- **पर्यावरणीय पदचाप:** होटेल सञ्चालनले पारेको पर्यावरणीय प्रभाव (Environmental Impact), जस्तै: प्लास्टिक प्रयोग, खाना फाल्ने प्रवृत्ति (Food Waste), र ऊर्जा खपतको अध्ययन गर्नु र यसलाई कम गर्ने हरित व्यवसाय मोडेल (Green Business Model) को सम्भावना अन्वेषण गर्नु।

१३. सन्दर्भ सामग्री

- नेपाल पर्यटन बोर्ड (२०८०)। नेपालमा पर्यटन र होटेल व्यवसाय।
- केसी, एस. (२०७९)। स्थानीय अर्थतन्त्र र साना व्यवसाय। काठमाडौं: अर्थ साहित्य प्रकाशन।
- खड्का, आर. (२०७८)। खाद्य सुरक्षा र होटेल प्रबन्धन। ललितपुर: शिक्षा प्रकाशन।

- स्थानीय विकास मन्त्रालय (२०८१)। गाउँपालिका र व्यवसायिक अनुगमन निर्देशिका।
- अन्तर्राष्ट्रिय खाद्य सुरक्षा मानक (ISO 22000)।

* पुष्पा ठाकुर रूपनगर नन्दराज संग्रौला क्याम्पसमा बिबियस तेश्रो वर्षकी छात्रा हुन्।

प्रतिवेदन स्रोत: रूपनगर क्याम्पस फिचर सेवा।